

ALLEGATO 2

Schema di carta di servizi per gli impianti di cremazione, nella regione Lombardia

.....⁽¹⁾
IMPIANTO DI CREMAZIONE
.....⁽²⁾

CARTA DEI SERVIZI

(punto 11, D.G.R. (Lombardia) 4 maggio 2007, n. 8/4642)

A. Uguaglianza e imparzialità di trattamento degli utenti

A.1. Il ricevimento del feretro o del contenitore di resti mortali, ossa o parti anatomiche riconoscibili nel crematorio è subordinato unicamente all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione. La priorità è data dall'appartenenza al bacino di riferimento dell'impianto, stabilito in via ordinaria nell'area territoriale dell'ASL in cui il crematorio insiste. Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alla potenzialità dell'impianto.

A.2. La conferma di prenotazione di una cremazione di feretro è possibile solo se la stessa avviene per via telematica (fax o sistema informatico, che tenga traccia della richiesta quanto a giorno, ora di arrivo e mittente) o direttamente all'ufficio prenotazioni del crematorio.

La prenotazione di orario definitivo di cremazione deve essere effettuata una volta che il prenotante sia in possesso delle documentazioni prescritte per poter dar corso alla cremazione e ciò per evitare acquisizione di orari preventivamente prefissati, impossibili poi da rispettare per carenza di documentazione.

Ad ogni richiesta di prenotazione il gestore darà seguito con l'accettazione, previa verifica della documentazione prevista, di un giorno e orario di cremazione, tra quelli possibili, nonché data e ora di consegna dell'urna cineraria.

Il prenotante, recandosi all'ufficio del crematorio o per via telematica, dovrà accettare sottoscrivendo la modulistica prevista, le condizioni di esecuzione del servizio.

A parità di condizioni si darà priorità all'ordine cronologico di arrivo della prenotazione.

Laddove una prenotazione determini la fissazione di un orario di cremazione e per causa imputabile al prenotante la cremazione debba essere variata quanto a data od orario di svolgimento, è dovuto un sovrapprezzo stabilito in tariffa che è pari al⁽³⁾% del prezzo di una cremazione corrispondente.

A3. Una volta che i feretri o i contenitori dei resti mortali sono giunti presso l'impianto di cremazione è compito di personale del gestore collaborare con l'incaricato del trasporto per la pronta presa in consegna.

Il feretro viene movimentato dal mezzo funebre e posizionato su apposito carrello fornito dal gestore del crematorio, usando gli appositi rulli o sistemi analoghi previsti nel mezzo funebre e, con l'ausilio manuale degli operatori occorrenti.

Dal momento che i feretri vengono scaricati sui carrelli fino alla consegna delle ceneri ogni movimentazione di cadaveri, resti mortali e quant'altro rimane in carico al gestore del forno crematorio.

B. Le condizioni specifiche riservate alle zone e ai soggetti svantaggiati

B.1. Il gestore dell'impianto di cremazione assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e cura che i locali accessibili al pubblico siano privi di barriere architettoniche, anche con soluzioni temporanee.

⁽¹⁾ Intestazione del soggetto gestore.

⁽²⁾ Localizzazione e indirizzo.

⁽³⁾ Si consiglia un valore compreso tra il 50% e l'80%

C. L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza ed efficacia del servizio

C.1. L'impianto di cremazione riceve i feretri od i contenitori nei seguenti giorni ed orari:

giorno	orario
lunedì	
martedì	
mercoledì	
giovedì	
venerdì	
sabato	
domenica	
giorni pre-festivi	
giorni festivi infrasettimanali	

C.2. Non vengono praticati l'accoglimento e la cremazione nei seguenti giorni dell'anno: Capodanno, Pasqua, 25 aprile, 1° Maggio, 2 Giugno, Ferragosto, 1 e/o 2 Novembre, Natale, (4)

C.3. L'orario di effettuazione della cremazione è oggetto di prenotazione con le seguenti modalità: (5)

In ogni caso, all'ingresso dell'impianto (uffici presenti nell'impianto) è esposto il calendario giornaliero delle cremazioni programmate, con l'indicazione della sala di commiato riservata o richiesta per ciascun singolo defunto.

C.4. Il feretro viene consegnato dall'incaricato del trasporto all'impianto almeno minuti prima dell'ora prevista per la cremazione nell'apposita area di ricevimento dei feretri. Se debbano svolgersi cerimonie di commiato nei locali del crematorio, il termine temporale per la consegna del feretro è di almeno minuti prima della cerimonia.

C.5. Qualora tra l'orario di prevista ultimazione della cerimonia del commiato e quello della prevista cremazione intercorra un arco temporale superiore a minuti, il feretro è conservato presso gli appositi locali di deposito presenti nell'impianto, adottando le cautele del caso necessarie.

C.6. Per gli stretti familiari ed amici che lo desiderano è consentita la presenza al momento del trasferimento del feretro nell'area di ricevimento del feretro nel crematoio.

C.7. Nel caso di cremazione di bambini, indicativamente fino a 10 anni di età o, comunque, tenendosi conto delle esigenze della famiglia, sono consentite particolari forme di manifestazione di lutto, quali, ad esempio, accompagnare al feretro giocattoli in materiale naturale, non sintetico, combustibile od altri oggetti aventi analoghe caratteristiche.

C.8. Ove siano presenti nel feretro materiali metallici, questi andranno rimossi prima della sua introduzione nel crematoio. Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane e avviate a recupero. Analogamente ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

C.9. Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, dispositivi potenzialmente dannosi per il crematorio. Della dichiarazione di assenza di tali apparecchiature sarà data attestazione da parte dell'avente titolo alla richiesta di cremazione che sottoscrive anche una dichiarazione di responsabilità in caso omessa informazione.

C.10. Individuabilità ed identificabilità delle ceneri è assicurata mediante: (6)

(4) Indicare eventuali altre giornate in cui, nella realtà locale, sia prevista la chiusura dell'impianto.

(5) Indicare le modalità tecniche, gli orari in cui è possibile prenotare nonché i criteri di assegnazione degli orari: criterio cronologico libero, criterio progressivo, ecc..

(6) Indicare le modalità adottate (es.: impiego di contrassegni in materiale termo-resistente, ecc.).

C.11. L'impianto di cremazione attua una situazione di fermo per manutenzioni ordinarie programmate, nel periodo, (*oppure*) Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinarie programmate, il gestore dell'impianto provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto di cremazione, almeno 5 giorni lavorativi precedenti; nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze imprevedute o non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino già avere comunicata la richiesta di avvalersi del servizio al momento in cui sorga la conoscenza dell'esigenza di fermo impianto, preferibilmente a mezzo di posta elettronica, laddove comunicata dal richiedente o con altro mezzo, caso per caso, disponibile.

C.12. Il gestore dell'impianto assicura che il proprio personale adotti tutte le misure di sicurezza previste dal Piano di sicurezza adottato dal gestore; i soggetti esterni al gestore dell'impianto di cremazione (familiari, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari) possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre sé stessi o il personale dell'impianto di cremazione a rischi.

C.13. Le operazioni di cremazione hanno luogo, di norma, entro⁽⁷⁾ giorni lavorativi, dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine di cui sopra è di 4 giorni, per cremazione a richiesta individuale; è invece secondo la disponibilità dell'impianto e nei termini concordati per richieste di cremazioni massive.

C.14. L'urna contenenti le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo entro il giorno successivo alla cremazione, salvo diversa richiesta dell'avente titolo che è tenuto a ritirarla entro 15 giorni dalla cremazione, con le seguenti modalità:⁽⁸⁾

C.15. L'impianto di cremazione assicura, nei tempi di attesa, la disponibilità per i familiari e per le altre persone presenti:

- sala di attesa
- sale di attesa distinte per ciascun gruppo di dolenti
- punto di ristoro altro (indicare:

D. Le condizioni del rapporto contrattuale con l'utente

D.1. La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni: a) la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno; b) il processo di combustione per la durata occorrente; c) la raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue; d) la polverizzazione delle ceneri; e) il collocamento delle ceneri in semplice urna, di materiale resistente, chiusa, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto; f) gli adempimenti amministrativi di cui all'art. 81 del decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285 o secondo quanto regolamentato dalla regione e dal comune.

D.2. I familiari possono far racchiudere l'urna di cui alla lett. e) da altra urna cineraria o, anche, sostituirla con altra urna cineraria a propria cura e spese.

D.3. Quando la cremazione non possa avvenire nei termini previsti, salve cause di forza maggiore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: quando vi sia motivo di fermo impianto per ragioni non previste o non prevedibili), il gestore dell'impianto di cremazione riconosce al familiare richiedente un rimborso pari a⁽⁹⁾ Euro, per ogni giorno di ritardo, da accreditare a mezzo di bonifico bancario al richiedente entro giorni lavorativi. Il gestore dell'impianto di cremazione rende disponibili

⁽⁷⁾ Indicare un valore generalmente compreso tra 2 e 4 giorni.

⁽⁸⁾ Indicarle.

⁽⁹⁾ Si consiglia un valore adeguato, rapportato percentualmente alla tariffa per la cremazione. Ad. es.: il 50% della tariffa vigente.

presso i propri uffici, nonché accessibili dal proprio sito *web* ⁽¹⁰⁾, la modulistica adottata per le richieste di rimborso.

D.4. Il gestore dell'impianto di cremazione assicura un programmato piano periodico di formazione per il proprio personale.

D.5. Il gestore dell'impianto di cremazione assicura che i resti metallici risultanti dal processo di cremazioni siano destinati al recupero e che gli introiti derivanti saranno reimpiegati per migliorie al crematorio stesso e per la formazione.

D.6. Il gestore dell'impianto di cremazione aderisce allo standard CEN EN 15017:2005:

sì

no

intende adeguarvisi entro

E. La garanzia del flusso di informazioni all'utente

E.1. Le informazioni per l'utente sono rese disponibili: a) presso l'impianto di cremazione, b) presso il comune, c) sul sito web del crematorio e/o del comune ⁽¹¹⁾.

E.2. Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito *web* del crematorio o, in assenza, del comune, entro 15 giorni da quando il gestore dell'impianto ne abbia la disponibilità. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi tre risultati dei controlli periodici anzidetti, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili, su richiesta e sempre che il sistema di informazione utilizzato non consenta una maggiore informazione.

F. Le modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio

F.1. Il gestore dell'impianto di cremazione adotta modalità di rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio, anche con la consegna di appositi questionari in occasione della presenza del pubblico presso i locali aperti al pubblico e presso i propri uffici. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

F.2. I richiedenti del servizio possono presentare reclami sul funzionamento dell'impianto, avvalendosi di appositi moduli predisposti dal gestore dell'impianto di cremazione e resi disponibili con le modalità del punto sul sito *web* del crematorio e del comune. Il gestore dell'impianto di cremazione rilascia ricevuta della presentazione di eventuali reclami; agli eventuali reclami è data risposta individuale entro 15 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

F.3. Il gestore del crematorio è tenuto a presentare al Comune:

- la segnalazione tempestiva delle difformità gravi alla carta dei servizi, che possono avere riflessi sulla pubblica opinione e che da questa ne derivi un significativo danno d'immagine al servizio;
- un quadro riepilogativo numerico trimestrale delle segnalazioni, raffrontato al totale dei servizi svolti, per la valutazione d'insieme del grado di soddisfacimento dell'utenza;
- annualmente copia dei reclami pervenuti, con il quadro riepilogativo annuo di cui al punto che precede e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

⁽¹⁰⁾ Eliminare quest'ipotesi nell'eventualità che l'impianto di cremazione non disponga di un sito *web*.

⁽¹¹⁾ Eliminare quest'ipotesi nell'eventualità che l'impianto di cremazione non disponga di un sito *web*.